

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Konsep Kepuasan

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa Latin statis, artinya cukup baik atau factio (melakukan atau membuat). Sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit tidak ada pilihan lain kecuali peningkatan profesional sumber daya manusia, sebagai modal utama layanan kepada masyarakat, serta berupaya terus menerus melakukan berbagai efisiensi dan diferensiasi layanan yang mampu meningkatkan out put. Untuk itu pihak Rumah Sakit dituntut terus mengenali dan merespon berbagai faktor eksternal yang perlu dipertimbangkan.

Menurut Oliver dalam pelayanannya (**Supranto,2011**) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. (Murni Sumarni, 2002 :226)

Menurut Tjiptono dan Candra, (2004) sehingga kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang di berikan terpenuhi.

a. Kepuasan pasien

Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien rumah sakit harus menciptakan dan mengelolah suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Arti kepuasan pasien dapat disimpulkan adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhnya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan.

b. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Menurut pendapat Budiastuti (2002) mengemukakan bahwa pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain :

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 1) Kualitas pelayanan

Memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan

#### 2) Faktor emosional

Pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memilih rumah sakit yang sudah mempunyai pandangan rumah sakit mahal, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

#### 3) Harga

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harganya perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.

#### 4) Biaya

Mendapatkan produk atau jasa pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 5) Kualitas produk dan jasa

Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi perusahaan terutama iklan dalam mempromosikan rumah sakitnya.

## 2.2. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Kualitas pelayanan sangatlah sulit didefinisikan dengan tepat, akan tetapi umumnya kualitas dapat dirinci. Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Nilai yang diberikan pelanggan sangat kuat didasari oleh faktor kualitas jasa, dimana kualitas jasa adalah sejauh mana produk (jasa) memenuhi spesifikasi-spesifikasinya.

Menurut Goest dan Davis dalam Sugiarto (2002) kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas dan mutu dalam industri pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaian setidaknnya sama



denganyangdiinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Menurut **Wyckof dan Lovelock dalam Sugiarto (2002)** kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memmenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, kualitas tersebut akan dianggap baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan, kualitas pelayanan tersebut dipandang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan kualitas pelayanan tersebut dianggap buruk. Jadi baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata – nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Variabel yang dimaksud adalah :

1. Pemerintah yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti diatas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan.

Dalam menghadapi persaingan antar rumah sakit (perusahaan) yang semakin ketat, maka rumah sakit bersaing untuk memikat agar para pelanggannya tetap loyal dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan rumah sakit yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

diberikannya. Salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian penting adalah kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berpikir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Menurut **Tjiptono 2001:42** menyatakan ada lima dimensi kualitas pelayanan.

Kelima dimensi pokok tersebut meliputi :

- a. Keandalan (*reliability*), kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- b. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien ,dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa ada alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- pelayanan.
- c. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai rumah sakit menumbuhkan rasa percaya para pasien. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- d. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan rumah sakit menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik Contoh gedung, gudang, perlengkapan dan teknologi kedokteran yang digunakan serta penampilan pegawainya.
- e. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pasien. Dimana suatu perusahaan maupun rumah sakit diharapkan memiliki pengetahuan dan pengertian tentang pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien.

Menurut **Kotler (2002 :83)** definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikan secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaian saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut :

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata – nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut – atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen

dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk.

### 2.3. Pelayanan

Menurut Moenir dalam Harbani Pasolong (2010 :128) Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut **Gronroos (dalam Ratminton,2005:2)** pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan permasalahan konsumen dan pelanggan.

Menurut **Sinambela (2006:5)**, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh David Dow dan Utal (dalam Sutopo dan Suryanto, 2003:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan pendekatan sebagai berikut :

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan metode pengamatan bagi para pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan,
2. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk mencapai keluhan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dan misi di dalam perbaikan proses pelayanan yang termasuk di dalamnya memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan pengetahuan dan semua sumber daya manusia yang ada.

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor :

1. Adanya aturan yang memadai
2. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis
3. Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum
4. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang bertanggung jawabkan
5. Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMEN) dalam Harbani Pasolong (2010 : 128) Mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Menurut **Moenir (2006 : 19)** fungsi pelayanan tersebut antara lain :

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga menghemat waktu
2. Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa
3. Kualitas produk yang lebih baik dan terjamin
4. Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
5. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak lakunya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang – orang yang berkepentingan
7. Menimbulkan perasaan puas pada orang – orang yang berkepentingan sehingga mengurangi sikap emosional mereka.

Menurut **Ratminto dan Winarsi (2005)**, Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Ini adalah definisi yang simpel sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsi (2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Berdasarkan dua definisi diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 81 tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan.



Jadi penulis menyimpulkan pelayanan adalah segala bentuk kegiatan dalam bentuk barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga mendapatkan kepuasan.

## 2.4. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut **Sinambela dalam Harbani Pasolong (2010-128)** Pelayanan Publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatkannya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan dilihat dari dua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dalam kerangka pelayanan. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparat Negara (KEPMEN) Nomor 63 tahun 2003 (Menpan, 2003 :2) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Seperti pendapat yang telah diuraikan oleh David Obsbonr dan Ted Gaebler dalam Harbani Pasolong (2010 : 130) Melalui konsep *reinventing goverment* menjelaskan bahwa pemerintah dalam menghasilkan pelayanan atau jasa publik hendaknya memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat (*costumer driven goverment*) agar peelayan atau jasa tersebut di konsumsi oleh masyarakat secara memuaskan keputusan masyarakat pelanggan untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi pelayanan atau jasa di pengaruhi oleh beberap faktor, termasuk diantaranya persepsi atau tanggapan mereka terhadap kualitas pelayanan.

Pelayanan Publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparat Negara (MENPAN) Nomor 25 tahun 2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid, dan

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

reliable. Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan dan menyelesaikan pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana dan prasarana yang digunakan, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :
  1. Prosedur Pelayanan
 

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
  2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Biaya Pelayanan

Biaya tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi layanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam proses pemberi layanan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan yang tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar Pelayanan Publik menurut UU No.25 tahun 2009 dalam pasal 1 ayat

7 disebut bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Jika suatu instansi belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut prima jika mampu memuaskan pelanggan atau sesuai harapan pelanggan. Instansi yang belum memiliki standar pelayanan perlu menyusun standar pelayanan perlu menyusun standar pelayanan sesuai tugas dan fungsinya agar tingkat keprimaan pelayanan dapat diukur.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Kepuasan masyarakat ini merupakan salah satu ukuran berkualitas atau tidaknya pelayanan publik yang diberikan oleh aparat Birokrasi pemerintah. Berdasarkan pada SPM ini, sebenarnya pelayanan publik yang diberikan (pelayanan prima) oleh birokrasi pemerintah memiliki ciri sebagaimana dirumuskan dalam kebijakan strategi melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparat Negara (MENPAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 (Menpan, 2003:2) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan serta Kenyamanan.

Kualitas pelayanan menurut Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ada lima indikator ialah :

1. Tangible (Bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Reliability (Keandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Responsiveness (Daya tanggapan), yakni keinginan para staf/ pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Assurance (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/ pegawai bebas dari bahaya, resiko atau keragu - raguan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Empaty (Empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dari penjelasan diatas mengenai standar Pelayanan Publik Penulis menyimpulkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan harus berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur, Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan serta Kenyamanan.

Dari pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah sesuai dengan perundang – undangan baik pelayanan berupa barang, jasa atau pelayanan administratif.

### 2.5. Pelayanan Jasa Publik

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mengandung banyak arti, dari mulai pelayanan personal sampai jasa sebagai suatu produk. Sejauh ini sudah banyak pakar pemasaran jasa.

Berikut ini adalah beberapa diantaranya :

Jasa yaitu segala aktivitas atau mamfaat tang ditawarkan untuk dijual oleh suatu pihak yang secara essensial tidak terwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. (Kotler dan Armstrong,2003:8)

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jasa (services) merupakan aktivitas, mamfat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. **(Tjiptono,2001:6)**

Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu). Produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. **(Kotler dalam Tjiptono,2001 :6)**

Pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau kontruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan dan kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen. **(Lupiyoadi,2001:4)**

Jasa adalah setiap kegiatan atau mamfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produknya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. **(Saladin,2003:134)**

Dari beberapa pengertian tersebut, maka dapat dikatakan bahwa jasa merupakan sesuatu yang sifatnya tidak terwujud yang dirancang untuk memberikan kesejahteraan bagi konsumen atau para pemakainya.

Pelayanan jasa kesehatan adalah jasa bidang kesehatan yang diberikan kepada konsumen dengan mengutamakan mutu pelayanan,efektivitas dan efisiensi pelayanan. Pada keadaan yang penuh dengan persaingan dewasa ini pelayanan yang berkualitas sangat penting untuk mencapai sukses, karena pelayanan yang



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sangat bagus, sangat erat hubungannya dengan hasil yang akan dicapai diberbagai bidang usaha.

Pelayanan yang memuaskan juga dapat mengurangi biaya dan bermamfaat bagi perusahaan, karyawan dan pelanggan. Tujuan pelayanan untuk mendapatkan kepuasan konsumen pada akhirnya merupakan misi akhir dari segala tujuan usaha.

Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan suatu produk dan jasa yang berhubungan dengan produk fisik maupun jasa. (Tjiptono,200:21)

Meskipun terdapat perbedaan terhadap pengertian jasa pelayanan dan secara terus menerus perbedaan tersebut akan mengganggu beberapa karakteristik jasa pelayanan. Berikut ini akan diberikan jawaban yang lebih mantap terhadap pengertian jasa pelayanan, karakteristik jasa pelayanan adalah :

1. Tidak dapat diraba (*Intangibility*)

Jasa adalah sesuatu yang sering kali tidak dapat disentuh atau diraba, mungkin berhubungan dengan sesuatu fisik seperti, pesawat udara, kursi dan meja dan peralatan makan restaurant dan tempat tidur pasien di Rumah Sakit.

2. Tidak dapat disimpan

3. Produk dan konsumsi secara bersama

Misalnya tempat praktek dokter, restoran, pengurusan asuransi mobil, dan segalanya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Memasukinya lebih mudah  
Mendirikan usaha dibidang jasa membutuhkan investasi yang lebih sedikit mencari lokasi yang lebih mudah dan banyak tersedia.
5. Sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar  
Seperti teknologi, peraturan pemerintah dan kenaikan harga energi sektor jasa keuangan merupakan contoh yang paling banyak dipengaruhi peraturan dan perundang-undang pemerintah.  
Dapat disimpulkan dari pengertian diatas bahwa pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

### 2.6. Pelayanan Administrasi

Sebagian orang mengenal administrasi pasti sesuatu yang berhubungan dengan hitung menghitung dan angka-angka. Padahal administrasi merupakan keseluruhan dari rangkaian-rangkaian kegiatan yang memiliki aturan dan terdiri dari beberapa orang yang terlibat didalamnya. Sebagian besar literatur memang menggunakan atau menyebut istilah administrasi ini sebagai administrasi perkantoran dan manajemen perkantoran. Adapun kata administrasi berasal dari bahasa Yunani yaitu *administrare* yang artinya pengabdian atau pelayanan. Terdapat dua pengertian administrasi yaitu :

- a. Dalam arti sempit, administrasi ialah suatu kegiatan penyusunan dan pencatatan sebuah data dan informasi dengan sistematis yang bertujuan untuk

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyediakan berbagai keterangan dan juga memudahkan untuk memperolehnya kembali baik sebagian atau keseluruhan.

- b. Dalam arti luas, administrasi ialah suatu kegiatan yang berkaitan dengan kerja sama yang dilakukan oleh suatu kelompok berdasarkan pembagian tugas dan kerja dengan mendayagunakan seluruh sumber daya yang dimiliki untuk menggapai tujuan tertentu.

Untuk lebih jelas lagi dapat kita simak berikut ini pengertian administrasi menurut beberapa ahli :

**Menurut The Liang Gie (2000)** dalam garis besarnya administrasi (ketatausahaan) ini mempunyai 3 peranan pokok sebagai berikut :

1. Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operasional untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.
2. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
3. Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

**Menurut Ratminto dan Atik Septi W (2005:5)** Pelayanan administrasi pemerintah didefinisikan sebagai segala bentuk dan jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan dilingkungan BUMN atau BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang, yang bentuk produk pelayanannya izin atau warkat.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dapat disimpulkan pengertian pelayanan administrasi adalah bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan dan lain-lain.

Di Indonesia Pelayanan administrasi pemerintah seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik.

### 2.7. Sistem Pelayanan Terpadu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu dibidang pelayanan perizinan merupakan kebijakan yang dirumuskan dalam PERMENDAGRI Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan PERMENDAGRI tersebut. Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimaksudkan dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil dan menengah, dengan melakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu. Dalam PERMENDAGRI tersebut, penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberi perizinan dan non perizinan. Dan yang dimaksud dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggara perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengertian tersebut berbeda dengan pengertian pelayanan terpadu satu atap dalam KEPMENPAN Nomor 63/KEP.PAN/7/2003, pengertian pelayanan terpadu satu atap adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat untuk berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu, sedangkan pelayanan satu pintu adalah pola pelayanan yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang dimiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu dapat dilakukan dengan berbagai pola yaitu pola Pelayanan Terpadu Satu Atap dan pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pembentukan lembaga PPTSP, dapat dilakukan dengan beberapa alternatif, yaitu :

- a. Bentuk Dinas, bentuk ini merupakan unsur pelaksanaan Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh seorang kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah, melalui itu mempunyai tugas melaksanakan kewenangan desentralisasi, serta melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud diatas.
- b. Bentuk Kantor, bentuk ini merupakan lembaga teknis daerah yang mempunyai fungsi koordinasi dan perumusan kebijaksanaan serta fungsi pelayanan masyarakat, selain itu juga merupakan unsur pelaksanaan tugas tertentu, yang karena sifatnya tidak tercakup oleh Sekretariat Daerah dan Dinas Daerah, dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang berada dibawah dan tanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.
- c. Bentuk Unit, bentuk ini merupakan unsur pelaksanaan gabungan operasional Dinas/Lembaga Teknis Daerah (Badan, Lembaga, Kantor) serta dipimpin

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

oleh kepala unit yang secara struktural berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas/Kantor/Badan, dan secara fungsional/bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Bentuk lembaga pelayanan terpadu yang akan dikembangkan didaerah sangat tergantung dengan keputusan Pemerintah Daerah setempat, terutama komitmen dari pimpinan dan aparat penyelenggara pelayanan publik.

### 2.8. Pelayanan Kesehatan

Menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo (2001) pelayanan kesehatan adalah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat.

Menurut Depkes RI (2009) pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Jadi pelayanan kesehatan adalah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah promotif (memelihara dan meningkatkan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (penyembuhan), dan rehabilitasi (pemulihan) kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat, lingkungan. Yang dimaksud sub sistem disini adalah sub sistem dalam pelayanan kesehatan yaitu input, proses, aouput, dampak, umpan balik.

## 2.9. Rumah Sakit Umum Daerah

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi *promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif*.

Untuk menjalankan tugas sebagaimana yang dimaksud, rumah sakit mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Penulisan menyimpulkan Rumah Sakit adalah merupakan dimana pelayanan kesehatan masyarakat, yang dimana terdiri dari kedokteran, perawat, kebidanan yang bertugas melayani dan memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.10. Penelitian Terdahulu

1. Mudrik (2005) telah melakukan penelitian tentang Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Medical Rekord dan Farmasi pada Rumah Sakit Umum Provinsi Riau dengan hipotesis penelitian diduga faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Medical Rekord dan Farmasi pada Rumah Sakit Umum Provinsi Riau.
2. Lisma Yeni (2008) telah melakukan penelitian tentang Analisa Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Tentara Pekanbaru dengan hipotesis penelitian diduga faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Tentara Pekanbaru.
3. Linda Wati (2008) telah melakukan penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Rawa pada Rumah Sakit Umum Bagan Siapi-api dengan hipotesis diduga faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Bagan Siapi-siap.

## 2.11. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Dalam Pandangan Islam

Konsep Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tersebut berasal dari kaum kafir penjajah yang dipaksakan atas kaum muslim indonesia. Konsep jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini berakal dari suatu pandangan yang bersifat neoliberalistik. Konsep ini berusaha menghilangkan peran negara atau pemerintah dalam mengurus rakyat.

Konsep ini menegaskan bahwa layanan kesehatan dianggap lebih baik diselenggarakan melalui asuransi sosial dari pada diselenggarakan oleh pemerintah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan kata lain Jaminan Kesehatan Nasional pada dasarnya adalah pengalihan tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang asalnya ada dipundak pemerintah. Lalu dipindahkan ke pundak institusi yang dianggap berkemampuan lebih tinggi dalam membiayai kesehatan atas nama peserta jaminan sosial. Institusi yang dimaksud untuk konteks Indonesia adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

#### A. Pandangan Hukum Islam

Berdasarkan fakta tersebut, dalam pandangan hukum islam, haram hukumnya pemerintah menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional, berdasarkan Undang-undang No 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Negara (SJSN) dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

#### Ada lima alasan keharamannya, yaitu :

1. Karena konsep Jaminan Kesehatan Nasional tersebut bukanlah peraturan syariah islam, melainkan peraturan hukum kufur. Yang disebut hukum kufur Menurut Imam Taqiyuddin An Nabhani, adalah setiap hukum yang bukan hukum syariah islam. Padahal seorang Muslim, siapapun dia, baik rakyat atau penguasa atau pemimpin, haram hukumnya menerapkan hukum kufur dan sebaliknya wajib menerapkan syariat islam saja, bukan hukum yang lain. Banyak ayat Al-Quran dan Hadits yang menegaskan hal tersebut.

وكتبنا عليهم فيحيا ان النفس والعين بالعين والآنف والآنف والأذن بالآذن

ض فمن تصدق به فهو كنارة له و من لم يحكم بما انزل الله فاولئك هم الظلمون المائدة

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya : Kami telah menetapkan bagi mereka di dalamnya (Taurat) bahwa nyawa (dibalas) dengan nyawa, mata dengan mata, hidung dengan hidung, telinga dengan telinga, gigi dengan gigi, dan luka-luka pun ada qisasnya (balasan yang sama). Barang siapa tidak memutuskan perkara menurut apa yang diturunkan Allah, maka mereka itulah orang-orang zalim. (AL. MAIDAH 45)

2. Karena konsep Jaminan Kesehatan Nasional tersebut berasal dari kaum kafir penjajah yang dipaksakan atas kaum muslim Indonesia. Pemaksaan kaum kafir tersebut dapat menimbulkan dominasi kaum kafir penjajah atas kaum muslim. Pada waktu yang sama pemaksaan itu dapat menghilangkan kedaulatan kaum muslim untuk mengatur negerinya sendiri berdasarkan hukum syariat Islam.

Dalam Al-Quran yang berbunyi :

ان لذين يتر بصون بكم فان كان لكم فتح من الله قالوا لم فكن معكم وان كان لكفر ين تصيب قالوا لم تستحو  
ذعليكم و نمنعكم من المؤمنين فانه يحكم بينكم يوم القيمة ولن يجعل الله للكافرين على المؤمنين سبيلا

Artinya : Yaitu orang yang menunggu-nunggu (peristiwa) yang akan terjadi pada dirimu. Apabila kamu mendapat kemenangan dari Allah mereka berkata “ Bukan kami (turut berperang) bersama kamu? Dan jika orang kafir mendapat bagian mereka berkata, Bukanlah kami turut memenangkanmu, dan membela kamu dari orang mukmin? Maka Allah akan memberi keputusan diantara kamu pada hari kiamat. Allah tidak akan memberikan jalan kepada orang kafir untuk mengalahkan orang-orang beriman. (AN-NISSA 141)

3. Karena konsep Jaminan Kesehatan Nasional tersebut akan menimbulkan mudharat, yaitu semakin beratnya beban hidup masyarakat akibat pemaksaan

iuran bulanan yang akan diambil secara paksa oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), padahal islam adalah ajaran yang mengharamkan segala bentuk mudharat, termasuk mudharat dalam bentuk iuran paksa yang menimbulkan beban tambahan atas rakyat yang sudah menderita selama ini.

Allah SWT juga sudah mengingatkan agar umat islam selama mewaspadai kaum kafir yang memang selalu ingin menimbulkan mudharat bagi kita umat islam.

4. Karena konsep Jaminan Kesehatan Nasional tersebut bertentangan dengan islam dalam hal peran negara. Konsep Jaminan Kesehatan Nasional adalah konsep kafir yang berusaha untuk menghilangkan peran dan tanggung jawab negara dalam mengurus rakyat, termasuk urusan jaminan kesehatan.

Sementara dalam ajaran islam, negara mempunyai peran sentral dan sekaligus bertanggung jawab penuh dalam segala urusan rakyatnya termasuk urusan kesehatannya, hal ini didasarkan pada dalil umum yang menjelaskan peran dan tanggung jawab seorang imam atau khalifah (kepala negara islam) untuk mengatur seluruh urusan rakyatnya.

5. Karena konsep Jaminan Kesehatan tersebut bertentangan dengan jaminan kesehatan dalam islam, jaminan kesehatan diperoleh oleh rakyat yang harus dengan membayar iuran dipaksakan (asuransi sosial) sedangkan dalam islam jaminan kesehatan di peroleh oleh rakyat dari pemerintah secara gratis. Dalam ajaran islam negara wajib hukumnya menjamin kesehatan rakyatnya secara Cuma-Cuma tanpa membebankan rakyat untuk membayar.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

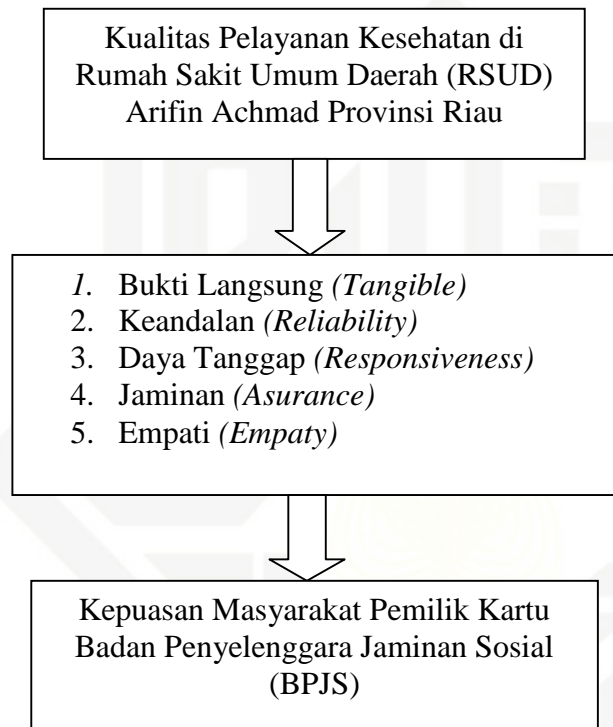
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.12. Kerangka Pemikiran

Dari Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyatakan tingkat kualitas sebagai variabel (X) maka penulis membuat kerangka pemikiran penelitian ini sebagai berikut :



**Sumber : Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009**



### 2.13. Definisi Konsep

Konsep Operasional yang dipakai penulis dalam penelitian ini sebagai variabel X yaitu kualitas pelayanan kesehatan diukur dengan menggunakan pendapat Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sebagai berikut :

1. Tangible (*Bukti langsung*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Reliability (*Keandalan*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Responsiveness (*Daya tanggapan*), yakni keinginan para staf/ pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Assurance (*jaminan*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/ pegawai bebas dari bahaya, resiko atau keragu - ragan.
5. Empaty (*Empati*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Selanjutnya setelah di dapat variabel independen variabel (X) yaitu kualitas pelayanan kesehatan, sebagai variabel dependen (Y) adalah kepuasan masyarakat.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**2.14. Konsep Operasional**

Nomor	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
<b>1.</b>	<b>Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</b>	Bukti Langsung	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik e. Sangat Tidak Baik
		Keandalan	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik e. Sangat Tidak Baik
		Daya Tanggap	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik e. Sangat Tidak Baik
		Jaminan	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik e. Sangat Tidak Baik
		Empati	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik e. Sangat Tidak Baik

**Sumber : Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik**